CousiMAG

Le magazine de l'innovation des organismes de protection sociale.

n°02 DÉCEMBRE 2019
Semestriel

ET SI ON PARLAIT D'INNOVATION ?
Cousinade
Organismes de protection sociale

La Cousinade des OPS récompensée

Grand Prix de l'Innovation de la Sécurité sociale 2019

Vendredi 4 octobre, la démarche d'Innovation « Cousinade des OPS » a été récompensée lors du Grand Prix de l'Innovation de la Sécurité sociale (GPI) à Paris, dans la catégorie « Innovation managériale, Initiatives de transformation interne ».

Les Cousins représentant CAF, CARSAT, URSSAF et CPAM

Organisé par la Direction de la Sécurité sociale et l'Ucanss, le GPI 2019 valorise l'innovation au sein de la Sécurité sociale. Ouvert à tous ses organismes, il a recueilli 99 candidatures porteuses de projets.

> 7 Prix décernés :

- Innovation en matière de relation aux usagers
- Innovation managériale
- Innovation sociale
- Innovation en matière de responsabilité sociétale
- Innovation et rupture technologique
- Innovation des réseaux
- Coup de cœur du public

Les lauréats ont été récompensés en présence de **Christelle Dubos,** Secrétaire d'État auprès de la Ministre des Solidarités et de la Santé, de **Mathilde Lignot-Leloup,** Directrice de la Sécurité sociale et des directeurs généraux de l'Acoss, l'Ucanss, la Cnam, la Cnav et la CCMSA. Lors de la remise des trophées, Mathilde Lignot-Leloup a déclaré : *« La Cousinade des OPS est un projet de partenariat, de travail en commun avec l'ensemble des services publics. J'invite les organismes de protection sociale à s'inspirer de la démarche Cousinade et à essaimer sur le territoire ».*

Les lauréats récompensés ont bénéficié d'une campagne de promotion sur les réseaux sociaux. Chaque organisme s'est vu également offrir un film de présentation de sa démarche.

Réalisé par la Direction de la Sécurité sociale et de l'Ucanss, ce film de deux minutes résume la démarche de la Cousinade. Il a été diffusé auprès de tous les OPS pendant la semaine de l'innovation et en externe auprès de tous les partenaires et publics intéressés.

Retrouvez-le sur : **cousinadeops.fr**

2 récompenses « GPI 2019 » ont été attribuées à :

- **l'Urssaf Midi-Pyrénées pour** son dispositif de webinaires
- **la Caf de Haute-Garonne** pour son site web www.parents31.fr

...à 3 reprises !

Prix des Innovacteurs & Coup de cœur du public

Mardi 26 novembre, la démarche « Cousinade des organismes de protection sociale » a reçu 2 prix par l'association nationale Innov'Acteurs :

- **un trophée OR** dans la catégorie innovation interculturelle a été décerné par le jury,
- **un trophée « Coup de cœur du public »** attribué après le vote en direct de nombreux directeurs de l'innovation d'entreprises privées ou pubiques adhérentes à Innov'Acteurs (Michelin, Safran, Thalès,...).

Remise des prix aux Cousins par la présidente d'Innov'acteurs Muriel Garcia

Muriel Garcia, présidente d'Innov'Acteurs et **Christophe Laval,** président du jury ont souligné l'intérêt de la Cousinade :
« C'est une démarche pensée pour le bénéfice des usagers et des équipes en interne. Saluons la concrétisation à venir d'une offre de service commune à destination des entrepreneurs du BTP sortie de la Cousinade ».

« Ces trophées récompensent notre démarche Cousinade engagée depuis 2 ans, ainsi que l'implication de nombreux collaborateurs de tous les organismes. Ils se mobilisent pour travailler sur les différents chantiers thématiques.»

Hervé Belascain, Urssaf Midi-Pyrénées

Le management visuel, une expérience partagée

Le 10 octobre 2019, la Carsat accueillait la Caf pour partager son expérience de management visuel au sein de l'équipe support informatique.
« Le principe de co-construction, le choix du contenu, la mise en œuvre dans le quotidien, les conditions de succès, la plus-value pour l'équipe... tout fut évoqué en quelques heures ! »
explique Didier Girardeaux (Caf).

Mais qu'est-ce que le management visuel ? C'est un outil qui permet de partager de façon visible, des informations et indicateurs utiles à chaque collaborateur pour mener à bien son travail. Le collaborateur est placé au centre de l'activité, au cœur des sujets traités par l'équipe. Proposé dans un lieu de travail collaboratif, le management visuel favorise l'échange et permet une bonne circulation de l'information entre les collaborateurs.

« Au-delà du management visuel, cette rencontre nous a permis d'échanger de façon plus générale sur nos usages en matière informatique et sur les solutions proposées aux collaborateurs » a souligné Sylvie Gobrecht (Carsat). Une rencontre à la fois enrichissante et inspirante pour tous ! Une action Cousinade à transposer dans bien d'autres secteurs au bénéfice de nos publics.

Journée de la transformation numérique et innovation managériale

Comment accompagner les changements liés au numérique, comment modifier nos façons de travailler, comment manager ? Ce sont les questions posées lors de la journée organisée par la Cousinade en collaboration avec l'EN3S, le 27 septembre dernier.

La table ronde des directrices Innovation CNAM, ACOSS, CNAF, CNAV

Un évènement novateur en Occitanie

C'est la première fois qu'un évènement réunit les organismes de Sécurité sociale d'Occitanie et de Nouvelle Aquitaine. Le nombre de participants a dépassé les 130 personnes. *« De quoi nourrir et apporter de la perspective aux échanges de la journée »* comme nous l'explique Aude Boussemart de la CPAM. « *Ces journées sont l'occasion de prendre du recul sur nos pratiques et de cultiver ensemble une vision partagée et vivante. C'est tout simplement s'enrichir des expériences et connaissances de chacun ! Le souhait d'organiser cette journée fait suite à la démarche inédite de co-construction organisée en 2017 : la Cousinade des OPS, dont l'un des groupes de travail portait sur la transformation digitale et la fracture numérique. Il était donc logique et naturel de poursuivre la réflexion sur le sujet. »*

S'ouvrir en interne, s'inspirer de l'externe

Au-delà de l'envie de rassembler à nouveau les « Cousins » et plus largement les salariés des organismes de Sécurité sociale, l'idée était aussi de comprendre les impacts liés au digital, en identifiant les bonnes pratiques internes au réseau (table ronde des directrices de l'Innovation des caisses nationales) en s'intéressant aux actions mises en place dans les entreprises publiques et privées, les start-up, grâce aux témoignages de plusieurs intervenants présents pour partager leurs expériences et leur expertise : Laurence Vanhee, ex-directrice de la Sécurité sociale Belge et Marc Giget, directeur du Club de l'Innovation.

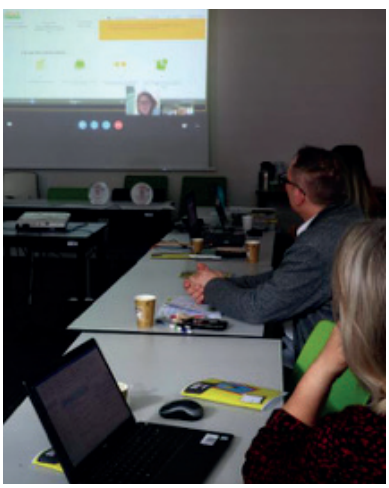
« Nos publics externes et internes sont consommateurs de nouvelles offres de services toujours plus simples et personnalisées.
Ils attendent des organismes de Sécurité sociale une expérience en phase avec leur époque et leurs besoins. Face à ces enjeux, la transformation digitale donne de nouvelles possibilités à condition d'adapter nos pratiques à cette dernière. C'était l'enjeu de cette journée », ajoute Aude Boussemart.

Semaine de l'innovation publique

La 6ème édition de la Semaine de l'innovation publique a eu lieu du 25 au 30 novembre sur tout le territoire. Que s'est-il passé du côté des Cousins ?

Sessions créatives, ateliers, interventions, sensibilisations…
Les Cousins se sont associés à cet événement national pour rendre visible leurs initiatives et partager leurs bonnes pratiques déployées dans le domaine de l'innovation.

À **la Carsat,** les salariés ont pu vivre une semaine d'innovation. Cette édition était également ouverte aux Cousins qui ont participé à la matinée « Quand la Cnav et la Carsat parlent d'innovation » et l'après-midi à des ateliers numériques : une plateforme de micro-entraides basée sur les talents, une plateforme d'échanges de bonnes pratiques, le i-management, le Quésako de l'innovation, En direct de l'académie des hackers et « Référents et initiations ».
La Caf a organisé les 25 & 26 novembre, des ateliers pour « outiller » les managers des 4 organismes de protection sociale aux techniques simples et efficientes d'intelligence collective et pour les sensibiliser aux changements de posture.
La CPAM a participé aux sessions de présentation sur le management visuel ainsi que sur le diagnostic de maturité numérique des salariés.
Et **l'Urssaf** a participé à la conférence organisée par la Préfecture de région sur le thème de l'accueil : présentation des webinaires, nouveau mode de contact avec les usagers proposé en plus avec les Cousins.


Présentation de l'Innovation par la CNAV et la Carsat Midi-Pyrénées

Présentation des webinaires de l'Urssaf Midi-Pyrénées

Un réseau d'ambassadeurs du digital à Pôle emploi

Le 4 juin dernier, Virginie Gauci (Cpam), Marion Delaperche (Caf), Marie-Laure Carlutti (Carsat) et Patricia Gamblin (Urssaf) se sont rendues au Digital Days, le séminaire des ambassadeurs du digital de Pôle emploi. Découverte d'un réseau agile qui fonctionne en mode startup.

La communauté des ambassadeurs du digital à Pôle emploi, c'est 85 salariés volontaires sur Midi-Pyrénées et 2 200 au niveau national. Elle a pour mission de promouvoir l'offre de service digital de Pôle emploi auprès des différents publics (interne, demandeurs d'emploi, entreprises, partenaires) et joue également le rôle d'interface entre l'utilisateur et les services proposés.

Les ambassadeurs bénéficient d'une plateforme Digital Doc pour échanger, partager des infos, des docs, des bonnes pratiques.

« La Semaine de l'innovation publique nous permet de mettre en lumière nos démarches pensées pour nos publics et conçues ensemble pour transformer nos administrations.»

Sylvie Gobrecht, Carsat Midi-Pyrénées

4 chantiers
pour concrétiser nos idées

Mieux travailler ensemble sur les fonctions « métier » et « support »

Cet atelier a pour enjeu d'optimiser la collaboration inter-organismes sur les axes « métiers » et « supports ». Il s'articule autour de trois objectifs : recenser les partenariats locaux existants, réaliser le diagnostic de ces collaborations et bâtir de nouvelles opportunités pour mieux travailler ensemble (gestion de projets, marketing social...).
Deux sous-groupes ont été constitués :

- le premier à destination de nos publics pour proposer de nouvelles offres de service communes,
- le second pour l'interne, sur des échanges transversaux concernant des enjeux communs, sous forme de Clubs RH, Communication, RGPD...

Capitaliser sur nos démarches de transformation digitale respectives

La dernière journée créative, organisée cet été au Laboïkos de Toulouse, a permis à chacun de présenter ses démarches et outils, qu'ils soient destinés aux usagers ou à la sphère interne. L'idée est non seulement de fabriquer une boîte à outils commune de la transformation digitale, mais aussi de faire éclore les idées dans les organisations, selon le mode *« Ce qui marche chez mon cousin peut être décliné chez moi »*. Chaque OPS a ainsi pu « pitcher » une de ses démarches ou services. La Cpam a présenté YouTuto, espace de formation en ligne des collaborateurs, l'Urssaf a exposé Inovali et ses webinaires cotisants, la Caf a promu ses outils de travail collaboratif, la Carsat a transmis son quésako de l'Innovation.

Capitaliser et enrichir nos pratiques innovantes

Afin de favoriser les échanges de bonnes pratiques entre OPS, le groupe de travail a proposé l'idée d'un « market place » virtuel hébergé sur le site internet de la Cousinade.
Par le biais d'une fiche d'identité à remplir pour présenter la pratique innovante, il permettra aux autres organismes de s'en inspirer et de le mettre en pratique. Un cahier des charges est en cours de rédaction pour concrétiser l'idée !
Cette plateforme virtuelle s'accompagne de rencontres régulières chez les cousins respectifs pour découvrir en chair et en os les concepts les plus innovants.
Le cahier des charges est rédigé, le développement est prévu au premier semestre 2020.

Construire une offre de services inter-OPS a l'attention des employeurs du bâtiment de Haute-Garonne

Les 25 et 26 juin, puis le 15 octobre, à l'issue d'une phase d'écoute des besoins, des employeurs du BTP avec les élèves EN3S et les salariés des 5 organismes ont fait émerger, par la méthode du design thinking, 4 concepts : deux offres de service centrées sur la relation client et deux offres digitales. La présentation des travaux et des propositions aux Directions est prévue le 16 janvier 2020.

L'équipe EN3S : Nicolas Denard, Christophe Lecoeur, Sandrine Membrives, Hemelic Houguer, Maïté Joulia

Le référencement de la Cousinade par la DITP

Jugée inédite et utile à d'autres communautés et territoires, notre démarche Cousinade OPS a été référencée par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique dans son « hub des communautés ». Cet espace de rencontre et d'échanges est dédié aux communautés professionnelles qui s'inscrivent dans la transformation du secteur public. Tous les agents publics peuvent rejoindre les communautés qui les intéressent selon les thèmes ou le secteur géographique.

le hub des communautés de la transfo publique

En facilitant le décloisonnement des administrations et l'entraide entre pairs sur les projets, ces communautés sont aujourd'hui un outil majeur pour faire bouger le secteur public et nous en faisons partie !

Concours « les jeunes et la Sécu » 2019-2020

> une gestion Cousinade

Cette année, les Cousins interviennent de façon commune dans les établissements scolaires !

La 3ème édition du concours propose aux élèves de Première et Terminale de la région, de travailler sur la thématique de la « Sécurité sociale ». La meilleure production sera récompensée lors d'une cérémonie en avril 2020. En parallèle, les organismes de la Sécurité sociale sont sollicités par les classes participantes afin de recevoir un appui lors d'une présentation de l'Institution.

Interventions des Cousins à Toulouse

- **2 décembre** 2019
  lycée Sainte-Marie de Nevers
- **9 décembre** 2019
  lycée Saint-Sernin

En savoir plus !

Suivez toute l'actualité des cousins sur www.cousinadeops.fr

CousiMAG n°02 DÉCEMBRE 2019

Contact

Site
www.cousinadeops.fr

#cousinadeOPS

Comité de publication :

Rémi Grau, Hervé Bélascain (URSSAF)
Aude Boussemart, Edith Pageaux (CPAM31)
Olivier Laux, Patricia Catanese (Pôle emploi)
Xavier Carponcin, Nathalie Martin (CAF31)
Sylvie Gobrecht (CARSAT)

Comité de rédaction :

Les équipes communication des 5 organismes

ET SI ON PARLAIT D'INNOVATION ?

Cousinade
Organismes de protection sociale

012/19 - Concept. / réalisation Com' MiPy - Photos : ©GettyImages - ©AdobeStock